

## 企業が求める人材像に欠かせない要素、ホスピタリティ！

「ホスピタリティ3級」 2021年4月より開始

「ホスピタリティ2級」 2021年5月より開始

### ホスピタリティ3級

社会人として、公共の場やビジネスの現場でホスピタリティを発揮して、相手の立場に立った対応をするための基礎的な能力を確認します。コミュニケーションの重要性の理解と、自らが生き生きと仕事をするために役立つ知識と判断力を測ります。社会人や学生の方はもちろん、スタッフ育成の立場にある方にも有益な実践的内容となっています。

出題形式	三択一式 50問 (100点)
出題範囲	1. ホスピタリティの基本 2. EQ (感情知能指数)、TA (交流分析) 3. ホスピタリティ・マナー 4. コミュニケーション 5. ビジネスとホスピタリティ (顧客満足、クレーム対応)
認定基準	100点満点中70点以上 (試験委員会にて最終決定)
試験時間	90分
受験料	4400円 (税込)

### ホスピタリティ2級

お客様・スタッフ・地域の人々等の立場に立った対応をする応用的なホスピタリティ実践能力を確認します。よりよい人間関係の構築、顧客満足 (CS) の向上、職場環境の改善と部下育成、さらにマネジメントに役立つ知識と実践力を測ります。

出題形式	四択一式 35問 (70点) ・ 記述式 2題 (30点)
出題範囲	1. ホスピタリティ実践のための考え方 2. TA (交流分析) 3. コミュニケーション 4. ビジネスとホスピタリティ (顧客満足、クレーム対応) 5. 職場環境 (人間関係、メンタルヘルス、人材育成) 6. 企業と社会のかかわり (企業倫理、誠実性、企業行動、環境問題)
認定基準	100点満点中70点以上 (試験委員会にて最終決定)
試験時間	120分
受験料	7700円 (税込)

## 【実施要領】

試験実施日：3級は2021年4月より、2級は2021年5月より随時

申込期限：試験実施希望日の2週間前まで

## オンライン検定受験の流れ

### お申込み

弊社ホームページの受験申込フォームよりお申し込みください。

ご記入事項：メールアドレス・お名前・生年月日・電話番号・受験希望日時

### 申込確認メール

お申込みを確認するメールをお送りします。★

メールには受験料の振込先を記載します。

### 受験料お振込

受験料を指定の振込先にお振込みください。

お振込み期限：受験日の5営業日前まで

### 受付完了メール (受験ID・パスワード通知)

受験料お振込みを確認後3営業日以内に受付完了メールをお送りします。★

検定受験に必要な情報（オンラインテストサイトのURL・受験ID・パスワード）をお伝えします。

### 検定受験

受験日時になりましたら、テストサイトよりログインして受験します。

### 結果通知

試験結果は3級は受験直後に確認できます。

2級は記述問題採点后、約2週間後に試験結果をメールで通知します。

★メールは [office-kentei@hospitalitymind.org](mailto:office-kentei@hospitalitymind.org) より送信します。

※上記記載の営業日とは、祝日を除く平日（月～金）です。

お問合せ：一般社団法人ホスピタリティ機構

〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町3番21号901 (Tel:03-3269-3431)

検定専用メール：[kentei@hospitalitymind.org](mailto:kentei@hospitalitymind.org)